

Data: 09.11.2020 r.

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

1. Temat : Zamawianie towarów.

Każdy przedsiębiorca powinien zdawać sobie sprawę, jak istotną rolę pełni odpowiednie składanie zamówień oraz odbiór dostaw w sklepie bądź w sieci sklepów.

Umiejętne dokonanie zamówienia pomoże przedsiębiorcom, zminimalizować straty powstałe np. w wyniku nadmiaru towaru (a co za tym idzie, „zepsuciu” się, nadwyżki produktów). Bądź niedostatku produktów, co powoduje, że mimo chęci, klienci wydali mniej pieniędzy, tym samym generując mniejsze przychody sklepu.

Dla przykładu - zamówienia na dziale warzywno-owocowym powinny być robione codziennie. Co jest kolejnym argumentem podnoszącym konieczność dopracowania procesu zamówień i dostaw.

Towary na dziale „owoce i warzywa” odznaczają się bardzo wysoką rotacją. Wynika to z sezonowości tego typu produktów - oraz relatywnie krótkiego terminu przydatności. Niezbędne dla poprawnego wykonywania zamówień są dokładne aktualizacje stanów towarowych. Zamówienia i dostawy są codziennością w tym dziale. Dlatego też dokumentacja powinna być aktualna, a co za tym idzie pozwalać na dokładną analizę całego procesu zakupowego.

Jak poprawnie dokonać zamówienia towaru, aby nie generować strat?

Należy zwrócić uwagę na kilka czynników, niezbędnych w doborze poszczególnych ilości produktów w zamówieniu. Tutaj jest jedno słowo klucz: analiza. Analiza, analiza i jeszcze raz analiza. **Należy na bieżąco monitorować sprzedaż, zestawiając poszczególne okresy czasowe** (tydzień do tygodnia, miesiąc do miesiąca), jednocześnie uwzględniając poszczególne dni tygodnia (w tym także niedziele niehandlowe), weekendy, dni przedświąteczne. Czasami warto jest zrobić nawet analizę rok do roku, na przykład przed świętami Bożego Narodzenia. Pamiętajmy także o długich weekendach, sezonach komunijnych, etc.

Analiza poszczególnych okresów czasu to jedno – kolejną rzeczą przy zamawianiu towaru jest wspomniana wcześniej **sezonowość**. Konsumenci uwielbiają sezonowe warzywa i owoce, oczywiście nie bez powodu – w sezonie są one najlepsze. Dlatego zawsze składając zamówienie należy mieć na uwadze konkretną porę roku, a czasem (np. w przypadku szparagów, na które sezon jest wyjątkowo krótki) nawet dany miesiąc. Najłatwiej tu wspomnieć zimę, święta Bożego Narodzenia i porównać sprzedaż pomarańczy i mandarynek w tym okresie, z okresem letnim. Co ciekawe, warto też brać pod uwagę temperaturę powietrza w ciągu dnia oraz warunki pogodowe – zwłaszcza podczas dłuższych, letnich weekendów. Tu nie musimy chyba wyjaśniać, że w sezonach wyjazdowych tracą miejskie sklepiki osiedlowe a zyskują te, położone w miejscowościach nieco bardziej „turystycznych”. Zwróćmy też uwagę na **preferencje** naszych **klientów** – należy poznać swojego klienta, aby wyjść z ofertą naprzeciw jego oczekiwaniom. To także ma zastosowanie w przypadku stoisk owocowo warzywnych.

Wróćmy do przykładu mandarynek i pomarańczy. Jeżeli przez cały rok nasi klienci ich nie kupują, to czy przy sezonowym wzroście popytu, zaczną nagle kupować kilogramami? Oczywiście, że nie.

Sprzedaż wzrośnie, jednak nie będzie to wzrost na poziomie tysiąca procent. Warto to uwzględnić. Jeżeli na co dzień konsumenci nie lubili tego typu cytrusów, to „w sezonie” kupią symboliczną ilość.

Pamiętajmy o czynniku asortymentowym. Jeżeli korzystamy z pełnej oferty produktów – ważne, aby wprowadzać w małych ilościach nowe gatunki owoców czy warzyw – w ramach „eksperymentów”. To czy na stałe zagoszczą w ofercie sklepu będzie zależało głównie od preferencji naszych klientów. Jeżeli towar się przyjmie i popyt będzie wzrastał, to naturalnie musimy zacząć zwiększać podaż. Jeżeli jednak nie, to nie wypełniamy na siłę ekspozycji np. 20 gatunkami jabłek, jeżeli sprzedają się regularnie tylko 3.

Czasami więcej nie oznacza lepiej, zwłaszcza jeżeli prowadzimy sklep osiedlowy, a większość naszych klientów to „stali klienci”. Tu także się odwołamy do zasady poznawania klientów. Jeżeli mamy dużo stałych bywalców, kupujących na ogół te same produkty, warto spytać o ich opinie. Zadziała tu prosty mechanizm psychologiczny – klient poczuje się wyróżniony, „ważny”, a my otrzymamy opinię. To, czy zdecydujemy się z niej skorzystać, jest osobną kwestią, gdyż należy ją poddać bardziej szczegółowej analizie i zestawić z wieloma innymi opiniami.

Pamiętajmy o promocjach . Zarówno tych stałych/okresowych jak i tych planowanych bądź gazetkowych. Jak wiadomo, reklama jest dźwignią handlu, także promując przecenę danego towaru, zyskujemy pewność, że sprzeda się go więcej. Zadbajmy więc, aby go nie zabrakło na stanie magazynowym. **Stan magazynowy** jest również bardzo ważnym czynnikiem, który należy omówić. Zawsze pamiętajmy, że zafakturowane zamówienie będzie istniało w systemie, ale fizycznie go nie będzie – dojedzie wraz z planowaną dostawą. Jak wspominaliśmy, dostawy są codziennie, więc nie należy (a wręcz nie wolno) zamawiać towaru na zapas. To grozi nadwyżką, a jak wiadomo :

nadwyżka = dłuższe przechowywanie = obniżenie jakości/niezdatność do sprzedaży = strata finansowa.

Kolejną, ostatnią już złotą zasadą jest **składanie zamówień zawsze o tej samej porze**, aby ułatwić późniejszą analizę i usystematyzować grafik zamówień/dostaw oraz grafik pracy naszych pracowników.

Przyjęcie dostawy – jak powinno się ono odbywać?

Podstawą odpowiedniego funkcjonowania działu warzyw i owoców jest, najwyższa jakość sprzedawanych towarów. **Dlatego też :**

każda dostawa, przyjeżdżająca do naszego sklepu musi podlegać ścisłej kontroli. Nie możemy ryzykować odbioru i wyłożenia nieświeżych towarów .

Na tę kwestię każdy przedsiębiorca powinien wyczulić pracownika, w którego kompetencjach leży przyjęcie dostawy.

Co ważne, **wybór dostawcy także nie powinien być dziełem przypadku**. Dotychczas omawialiśmy , jakie kompetencje powinien mieć dział zakupów w firmie. Te kompetencje powinna również posiadać osoba wybierająca danego dostawcę. Należy dodać, że zwłaszcza w dziale

owocowo – warzywnym bardzo ważna jest dbałość o jakość. Dlatego cena nie powinna być kluczowym elementem przy wyborze.

W sytuacji przyjęcia dostawy – **należy bezwzględnie skontrolować ilość, jakość i zgodność towarów z zamówieniem**. O ile przy ilości sprawa jest dość prosta (wystarczy bowiem spojrzeć na dany owoc/warzywo i sprawdzić czy wagowo się zgadza), o tyle przy zgodności z zamówieniem może wystąpić problem. Wiadomo, że każdy odróżni cebulę czerwoną od białej, ale w przypadku poszczególnych odmian jabłek, może być już nieco trudniej. To element, który potwierdza konieczność podnoszenia kompetencji pracowników .

Pozostaje jakość. Wiadomo, że trudno byłoby przy dostawie oglądać każdą sztukę danego gatunku oddzielnie, dlatego wyróżniamy cztery główne kryteria oceny jakościowej produktów:

- **wygląd**- tu poddajemy ocenie kolor i kształt typowy dla danego produktu i/lub jego odmiany. Jest to dość proste, zważywszy na to, że zazwyczaj na ekspozycji w sklepie mamy przykład do porównania;
- **nieskazitelność** - czy produkty znajdujące się w skrzyniach nie mają widocznych pęknięć lub nakłuć, oznak choroby (plamy, różne przebarwienia, nietypowe wklęsnięcia, etc) czy także starzenia się (takich jak pomarszczona skórka, wyraźna wiotkość);
- **jednolitość** - jednolite wybarwienie, wielkość i kształt. Ważne jest, aby sprawdzić, czy w każdej partii produktów, owoce/warzywa danego gatunku są w mniej więcej podobnych rozmiarach. Jeżeli nie, może to oznaczać, że do danej partii dostawca „dorzucił” resztki innej partii bądź innej odmiany. Jest to bardzo znaczące, gdyż konsumenci kupując dane produkty, często wybierają kilka tej samej wielkości (np. do gotowania). Jeżeli przyjmujemy niejednorodną partię, istnieje duża szansa, że na koniec dnia zostaniemy z resztką gatunku zawierającą przeróżne kształty, których nikt już nie kupi. To jest szczególnie ważne w przypadku towarów takich jak ziemniaki, bakłażany, etc.
- **dojrzałość**, czyli kolor, soczystość i twardość. Świeże warzywa są zazwyczaj twarde i soczyste. Jeżeli biorąc do ręki marchewkę czy jabłko wyczuwamy wyraźną miękkość, nie powinniśmy przyjmować takiej partii produktów. Oznacza to bowiem, że marchewka może być przejrzała, starsza bądź była źle przechowywana. Ten stan będzie się tylko pogarszał na naszej ekspozycji.

Jeżeli kontrola przebiegła sprawnie i wszystko okazało się być w porządku – możemy spokojnie rozładować towar prosto do naszego magazynu i zająć się towarowaniem ekspozycji. Pamiętajcie także aby zawsze sprawdzić rejestr temperatury w części ładowniczej pojazdu dostawczego. Jeżeli wystąpią wątpliwości co do jego prawidłowości, macie prawo dokonać w obecności kierowcy fizycznego pomiaru temperatury.

Ten proces, który opisaliśmy powyżej odbywa się codziennie na każdym dziale warzywno owocowym. Zawsze kierownik sklepu powinien mieć bezpośredni nadzór nad pracownikiem, który wykonuje te czynności, bądź nawet zatwierdzać osobiście zarówno zamówienia i dostawy, gdyż są to kluczowe elementy procesu sprzedażowego w sklepie. Co najważniejsze, ich odpowiednia optymalizacja przyniesie Wam, jako przedsiębiorcom realny dochód, w postaci zwiększających się obrotów sklepu.

Opisane powyżej obowiązki to wielka odpowiedzialność, zaś wszystkie zasady ekspozycji to bardzo duża dawka wiedzy.

Data: 09.11.2020 r.

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

2. Temat : Odbiór towarów - działania związane z przyjmowaniem i dokumentowaniem dostaw towarów.

Towary od kontrahenta zazwyczaj przyjmuje się w wydzielonym miejscu magazynu, w tzw. w strefie przyjęć. Środki transportu (samochód, pociąg) podstawiane są pod rampę magazynu, gdzie następuje wyładunek surowców. Przyjęcie towarów i komponentów jest fragmentem procesu logistycznego dostawy oraz pierwszą fazą organizacji procesu magazynowego. W ramach przyjmowania towaru pracownicy magazynu muszą dokonać identyfikacji poszczególnych towarów, skontrolować ich ilość i jakość oraz przystosować towar do przechowywania w magazynie. Weryfikacja ilości i jakości dostarczonego surowca pozwala ujawnić ewentualne niedobory lub nadwyżki ilościowe oraz braki jakościowe i wady materiału. Po zakończeniu selekcji towarów i sporządzeniu protokołów (jeżeli zachodzi taka konieczność) można poprowadzić dalsze działania np. reklamacyjne. Sposób kontroli ilościowej i jakościowej powinien być dopasowany do charakteru przyjmowanych towarów oraz do wprowadzonych w firmie systemów oceny dostawców. Kontrola jakości dostaw jest częścią dobrej praktyki produkcyjnej. Również od sposobu pobierania prób, specyfikacji i badań, organizacji, dokumentacji i procedur kontroli jakości zależy, czy wyprodukowany wyrób gotowy spełni oczekiwania klienta. W wielu firmach kontrola wejściowa surowców i materiałów wymaga: sporządzenia protokołu o ewentualnej szkodzie, wpisu do listu przewozowego, wykonania dokumentacji zdjęciowej i przekazania kompletu dokumentów do działu obsługującego reklamacje.

W momencie przyjęcia dostawy i potwierdzenia przyjęcia przez odbiorcę (zamawiającego), ponoszone ryzyko przechodzi z dostawcy na zamawiającego – o ile nie uzgodnicie inaczej.

Dokumentowanie dostaw towarów :

- Zamówienie – sporządza je zamawiający, czyli przyszły odbiorca towaru; zamówienie zawiera dane zamawiającego, adres wysyłkowy, warunki płatności, warunki dostawy, specyfikację towarową.

ZAMAWIENIE OGÓLNE NR 01/20

Z dnia 01.10.2012

| Lp. | Nazwa towaru lub usługi | KTM symbol indeksu | Symbol j.m. | Ilość | Termin dostawy |
|-----|--------------------------|--------------------|-------------|-------|----------------|
| 1 | ciastka z cukrem 250g | 14-181 | wt | 1000 | 03.10.2012 |
| 2 | ciastka z makiem 250g | 14-182 | wt | 1000 | 03.10.2012 |
| 3 | ciastka z marmoladą 250g | 14-183 | wt | 1000 | 03.10.2012 |

Uwagi: "Julia"

- Faktura VAT – faktura towarzyszy dostawie towarów; przyjmujący dostawę porównuje zapisy specyfikacji towarowej w zamówieniu z zapisem na fakturze; powinny być takie same.

FAKTURA Opole, dnia 03.10.2012

NR 07/2012

Data: sprzedaży, wykonania usługi, wydania towaru, zapłaty zaliczki: 03.10.2012

Sodek transportu: sprzedawcy

Sprzedawca: PRODUCENT CIASTEK "GABI" 48-200 OPOLE ul. CUKIERKOWA 10

Nabywca: HURTOWNIA SPOŻYWCZA "JULIA" 48-300 NYSA ul. KRÓTKA 33

Bank: Nr konta: 11 222 3334 41995555 6666 7777 NIP: 8123456783 REGON: NIP: 8876543218 REGON:

| Lp. | Nazwa towaru lub usługi | Symbol statystyczny towaru, usługi lub odp. przepi** | Jm. | Ilość | Cena jedn. bez pod. VAT | | Kwota rabatu | | Wartość bez podatku VAT | | Podatek VAT kwota | | Wartość sprzedaży z podatkiem VAT | |
|---------------|--------------------------|--|-----|-------|-------------------------|----|--------------|----|-------------------------|----|-------------------|-------|-----------------------------------|----|
| | | | | | zł | gr | zł | gr | zł | gr | % | zł | gr | zł |
| 1 | ciastka z cukrem 250g | | wt | 1000 | 9,50 | | | | 9,500 | | 23 | 1,925 | 9,225 | |
| 2 | ciastka z makiem 250g | | wt | 1000 | 8,50 | | | | 8,500 | | 23 | 1,855 | 10,455 | |
| 3 | ciastka z marmoladą 250g | | wt | 1000 | 9,50 | | | | 9,500 | | 23 | 2,185 | 11,685 | |
| Razem: | | | | | | | | | 25,500 | | | 5,865 | 31,365 | |

sposób zapłaty: przelewem

* niepotrzebne skreślić ** wypełnia się w przypadku sprzedaży zwolnionej

Metoda kasowa Procedura marży dla biur podróży
 Samofakturowanie Procedura marży towarów używanych
 Odwrotne obciążenie Procedura marży dzieł sztuki
 Inne Procedura marży przedmiotów kolekcyjnych i antyki

Imię i nazwisko oraz podpis osoby uprawnionej do otrzymania faktury: "Julia"
 Imię i nazwisko oraz podpis osoby uprawnionej do wystawienia faktury i pieczęć firmowa sprzedawcy: "Gabi"

W tym: 25,500 / 23% 5,865 / 8% 31,365 / 0%

słownie: trzydzieści jeden tysięcy trzyście sześćdziesiąt pięć złotych 00/100

Podstawa prawna zwolnienia z VAT**

- **Dowód dostawy** – wystawia go odbiorca towaru podczas dostawy towaru w sytuacji, gdy nie została sporządzona faktura; odbiorca towaru powinien udokumentować przyjęcie towaru, dowód dostawy jest potwierdzeniem przyjęcia towarów na stan sklepu lub magazynu.

DOWÓD DOSTAWY nr 102/20

| | | | |
|---|--|---|--|
| PRODUCENT CIASTEK "GABI" 48-200 OPOLE ul. LUKIERKOWA 10 dostawca | | HURTOWNIA SPOŻYWCZA "JULIA" 48-300 NYSA ul. KROTKA 33 odbiorca | |
|---|--|---|--|

| Nazwa artykułu | Jm. | Ilość | Cena zbytu | | Wartość | |
|------------------------|-----|-------|------------|----|---------|----|
| | | | zł | gr | zł | gr |
| ciastka z cukrem | wt | 1000 | 7,50 | | 7.500 | ✓ |
| ciastka z makiem | wt | 1000 | 8,50 | | 8.500 | ✓ |
| ciastka z marmoladą | wt | 1000 | 9,50 | | 9.500 | ✓ |
| Razem 25.500, ✓ | | | | | | |

przelewem do 7 dni
warunki płatności

data 03 10 2012

"GABI"
potwierdzenie dostawcy

"JULIA"
potwierdzenie odbiorcy

- **Przyjęcie zewnętrzne** – sporządza je odbiorca towaru, gdy towar trafia do magazynu firmy, która ma sieć sklepów, lub bezpośrednio do sklepu; dokument Pz sporządza magazynier lub osoba odpowiedzialna za odbiór towaru na podstawie faktury, która towarzyszy dostawie towaru; dokument Pz jest dla magazyniera potwierdzeniem przyjęcia towarów do magazynu na stan.

| | | | | | | |
|--|--|---|--|---|-------------------|-----------------------------|
| HURTOWNIA SPOŻYWCZA "JULIA" 48-300 NYSA ul. KROTKA 33 Nr zamówienia: 01/2012 Środek transportu: dostawcy | | Dostawca: PRODUCENT CIASTEK "GABI" 48-200 OPOLE ul. LUKIERKOWA 10 Przeznaczenie: sprzedaż do handlu detalicznego | | Pz Przyjęcie materiałów z zewn. | Nr bieżący Pz: 01 | Egz.: |
| | | | | | Nr magaz. Pz: 01 | Data: 03 10 20 |
| 01/2012 dostawcy | | sprzedaż do handlu detalicznego | | Data otrzym.: 03 10 2012 | 07/2012 | Nr i data faktury: 03 10 20 |

| Nr indeksu materiałowego | Nazwa materiału | Ilość | | | Cena | | Wartość | | Konto syntet. mater. | Zapaz Ilość |
|--------------------------|---------------------|-----------|-------|----------|------|----|---------|----|----------------------|-------------|
| | | Otrzymana | Jedn. | Przyjęta | zł | gr | zł | gr | | |
| 14-181 | ciastka z cukrem | 1000 | wt | 1000 | 7,50 | | 7.500 | ✓ | 201 | 1000 |
| 14-182 | ciastka z makiem | 1000 | wt | 1000 | 8,50 | | 8.500 | ✓ | 202 | 1000 |
| 14-183 | ciastka z marmoladą | 1000 | wt | 1000 | 9,50 | | 9.500 | ✓ | 203 | 1000 |

| | | | | | |
|--------------------------|------------------|------------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Uwagi kontroli przyjęcia | Przyjął: "JULIA" | Data: 03 10 2012 | Ewidencja ilość, wartość: 25.500, ✓ | Wystawił: magazynier | Zawierzył: księgowy |
|--------------------------|------------------|------------------|-------------------------------------|----------------------|---------------------|

- **Wydanie zewnętrzne** – sporządza je wydawca towaru, najczęściej magazynier, w sytuacji, gdy realizowana jest dostawa towarów z magazynu do sieci sklepów; dokument Wz jest dla magazyniera potwierdzeniem wydania towaru z magazynu.

| | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------|------------------|-------------|
| | | | | WZ wydanie zewnętrzne | | Nr. bieżący | Egz. | |
| | | | | | | Nr. magazynowy | Data wystawienia | |
| (pieczęć) | | Odbiorca | | | | | | |
| Srodek transportu | Zamówienie | Przeznaczenie | Data wysyłki | Numer i data faktury - specyfikacji | | | | |
| Kod towaru/ materiału | Nazwa towaru/materiału/opakowania | Ilość | | | Cena | Wartość | Konto syntet. | Zapas Ilość |
| | | Zadysponowana | j.m. | Wydana | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Wystawił | Zatwierdził | Wymienione ilości | | | | | | |
| | | Wydal | Data | Odebrał | Ewidencja ilościowo - wartościowa | | | |
| | | | | | | | | |

Data: 09.11.2020 r.

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

3. Temat : Metody ilościowej i jakościowej kontroli towarów stosowane przy odbiorze towarów.

Odbiór ilościowy i jakościowy – to ogół czynności wykonywanych przez odbiorcę, a w niektórych przypadkach przy współudziale dostawcy i innych zainteresowanych stron, mający na celu stwierdzenie zgodności ilości i jakości dostarczonych przez dostawcę artykułów z dokumentacją wysyłkową i zamówieniem oraz normami, warunkami technicznymi i innymi ustaleniami dotyczącymi jakości tych artykułów. Miejszem odbioru ilościowego i jakościowego, zależnie od postanowień wynikających z umowy (zamówienia), może być magazyn dostawcy-producenta, jednostki obrotu towarowego lub magazyn odbiorcy.

Odbiór ilościowy

Polega na sprawdzeniu ilości i stanu dostarczanego towaru, aby wykluczyć wszelkie nieprawidłowości związane z brakiem lub uszkodzeniem towaru w transporcie. Ilość dostarczonego towaru porównuje się z ilością zamówionego towaru oraz z ilością wykazaną w dokumentach towarzyszących dostawie (fakturze, w dowodzie dostawy lub specyfikacji).

Podczas odbioru ilościowego sprawdza się:

- Stan opakowań transportowych i zbiorczych. Między innymi monitoruje się czy przyjmowany towar został właściwie zapakowany i zabezpieczony na czas transportu i przeładunku. Podczas widocznych uszkodzeń należy skontrolować zawartość w obecności osoby, która dostarczyła towar. Jeśli okaże się że jakaś część dostawy nie może zostać dopuszczona do sprzedaży, lub wymaga przeceny, należy postąpić zgodnie z ustalonym w umowie trybem zgłaszania reklamacji lub odmówić przyjęcia uszkodzonych towarów.

- Ilość przyjętego towaru, zlicza się tylko opakowania zbiorcze, jeśli jednak opakowanie jest uszkodzone lub nosi ślady otwierania (np. zerwane plomby) należy w obecności osoby która dostarczyła towar, przeliczyć całkowitą zawartość. W wypadku rozbieżności towaru z zamówieniem, zostaje złożona reklamacja ilościowa.
- Zgodność ilości dostarczonego towaru z ilością zadeklarowaną w dokumentach towarzyszących dostawie. W przypadku rozbieżności, sklep może odmówić przyjęcia niezamówionych towarów i domagać się dostawy towarów brakujących.

Odbioru ilościowego powinien dokonywać pracownik wyznaczony przez kierownika lub sam kierownik. Odbiór ten powinien być przeprowadzony podczas dostawy lub niezwłocznie po jej dokonaniu. Towary, które nie zostały przeliczone i sprawdzone nie mogą być mieszane z towarami, które znajdują się w magazynie lub sali sprzedażowej. Należy je złożyć w wydzielonym miejscu, do czasu przeprowadzenia odbioru ilościowego i jakościowego.

Odbiór ten może przebiegać w dwóch etapach:

- etap I – przeliczenie opakowań zbiorczych (na tym etapie domniema się, że jeśli opakowanie zbiorcze jest nieuszkodzone, to wewnątrz powinna znajdować się prawidłowa ilość towaru) lub zważenie towaru,
- etap II – otwarcie opakowań zbiorczych i sprawdzenie ilości towarów, które znajdowały się w tych opakowaniach.

W przypadku rozbieżności, wynikającej ze stanów faktycznych i dokumentowych sporządza się protokół różnic, który jest podstawą reklamacji.

Jednocześnie z odbiorem ilościowym przeprowadzany jest odbiór jakościowy.

Odbiór jakościowy

Jest to zespół czynności zmierzających do stwierdzenia, czy dostarczony został towar zgodnie z zamówieniem, jego stan jakościowy nie budzi zastrzeżeń, jest należycie zapakowany, oznakowany, dołączone zostały niezbędne dokumenty i materiały towarzyszące, np. gwarancja, instrukcja obsługi itp. W wyniku odbioru jakościowego towarów zapadają decyzje dotyczące: zapłaty za towar i skierowania towaru do sprzedaży lub innego wykorzystania, względnie jego reklamacji.

Może być dokonywany przez:

- upoważnionych pracowników sklepu posiadających odpowiednią wiedzę i doświadczenie towaroznawcze
- towaroznawców zatrudnianych w większych obiektach handlowych
- komórkę odbioru jakościowego lub własne laboratorium przedsiębiorstwa dla wszystkich podległych mu placówek handlowych

- laboratorium zewnętrzne, na zlecenie punktu sprzedaży detalicznej

Kontrola jakości

Zgodnie z Polską Normą ISO-8402-1996 kontrola jakości to działanie takie jak mierzenie, badanie, oszacowanie lub sprawdzenie jednej lub kilku właściwości obiektu oraz porównanie wyników z wymaganiami w celu stwierdzenia czy w odniesieniu do każdej z tych właściwości osiągnięto zgodności. Zadanie to zwykle wykonywane jest przez wyspecjalizowany personel i nie wchodzi w zakres obowiązków pracowników produkcyjnych. Komisyjny odbiór jakościowy obowiązuje zazwyczaj przy dobrach materialnych pochodzących z importu oraz przy materiałach fizykochemicznych i technicznych, które nie mogą być autorytatywnie potwierdzone przez magazyniera. W przedsiębiorstwach o dużym nasileniu tego rodzaju dostaw dyrektor powołuje stałe komisje odbioru jakościowego.

Polega on na sprawdzeniu:

- metodą organoleptyczną (wzrokiem, dotykiem, słuchem, węchem) cech charakterystycznych odbieranych przedmiotów: ich rozmiarów, kształtu, klasy, jakości, wytrzymałości itp. i ewentualnie na pobraniu próbek w celu przeprowadzenia badań laboratoryjnych,
- wyników odbioru z warunkami określającymi cechy przedmiotów dostawy, zawartymi w umowie, w dowodzie dostawy, w normach itp.

Badania laboratoryjne przeprowadzane są przez specjalistyczne jednostki badawcze, wśród których najczęściej wymienia się Stacje Sanitarno-Epidemiologiczne (SANEPID), laboratoria przemysłowe i badawcze, laboratoria podległe Wojewódzkim Inspektorom Inspekcji Handlowej, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHARS). Próbkę produktu do badania laboratoryjnego pobiera się w celu ustalenia, czy produkt spełnia wymagania jakościowe i bezpieczeństwa określone w przepisach odrębnych lub dokumentach normalizacyjnych lub czy jego jakość odpowiada jakości deklarowanej przez przedsiębiorcę. Ocena jakości nie może być subiektywna. Dlatego dla jej zobiektywizowania stosuje się wzorce jakości określone w normach, standardach, certyfikatach, opisach, wzorcach, katalogach. Cechy i właściwości jakościowe danego wyrobu oceniane są także na podstawie dokumentów normatywnych tj. specyfikacji technicznych, kodeksów postępowania i przepisów opracowanych przez powołane do tego celu organizacje. W przypadku stwierdzenia w czasie odbioru jakościowego wad i braków komisja dokonująca odbioru powinna sporządzić odpowiedni protokół z udziałem przedstawiciela dostawcy i przewoźnika, a w razie konieczności również rzeczoznawcy. Protokół ten stanowi podstawę do reklamacji.

Data: 09.11.2020 r.

Przedmiot: ORGANIZOWANIE SPRZEDAŻY TOWARÓW

4. **Temat : Przepisy określające zasady oznakowania towarów.
Elementy oznakowania towarów i opakowań.**

Art. 21. [Odpowiednie oznaczenie towarów wprowadzanych do obrotu na terytorium RP]

1. Przedsiębiorca wprowadzający towar do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zamieszcza na tym towarze, jego opakowaniu, etykiecie lub w instrukcji lub do dostarczenia w inny, zwyczajowo przyjęty sposób, pisemne informacje w języku polskim:

1) określające firmę producenta w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz. U. z 2016 r. poz. 2047) i jego adres, a także państwo siedziby wytwórcy, jeżeli ma on siedzibę poza terytorium państw członkowskich Unii Europejskiej i państw członkowskich Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) - stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;

2) umożliwiające identyfikację towaru, chyba że przeznaczenie towaru jest oczywiste.

2. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do towarów, co do których odrębne przepisy szczegółowo regulują obowiązki przedsiębiorców w zakresie ich oznakowania.

3. Przepisu ust. 1 nie stosuje się do wyrobów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 175, 447 i 534).

Co mówią nam oznaczenia na opakowaniach?

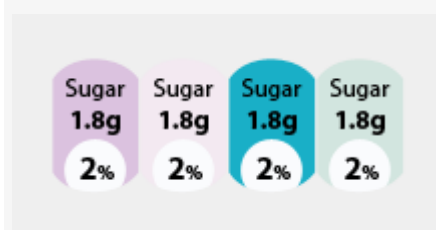
Produkty przeznaczone do sprzedaży pięknie prezentują się na półkach, zwracają naszą uwagę kolorowymi opakowaniami, kuszą krzykliwymi hasłami reklamowymi, przyciągają oczy niesztampowymi krojami. Opakowania towarów posiadają niezliczoną ilość elementów i informacji. Począwszy od rysunków, znaków firmowych, przez hasła reklamowe, na symbolach i oznaczeniach kończąc.

Etykieta w momencie zakupu produktu jest największym źródłem informacji o danym towarze. Reguły znakowania artykułów regulują ustawy i rozporządzenia krajowe, jak również rozporządzenia oraz dyrektywy unijne. Główna zasada znakowania mówi, że informacje na opakowaniu żywności nie mogą wprowadzać nas w błąd, a najważniejsze z nich powinny być komunikowane w języku polskim.

Podczas zakupów w koszykach większości konsumentów lądują przede wszystkim produkty spożywcze. Informacje o tym, co jemy, odgrywają kluczową rolę w naszym codziennym życiu.

Symbol GDA, znajdujący się na produktach spożywczych, to wskazówka, ile procent dziennego zapotrzebowania organizmu na wartości odżywcze zawiera dana porcja produktu.

GDA jest skrótem angielskich słów Guideline Daily Amount, co w wolnym tłumaczeniu oznacza Wskazane Dziennie Zapotrzebowanie.



Trzy zielone strzałki układające się w trójkąt to powszechnie występujący na zabawkach i produktach spożywczych znak – symbol recyklingu. Informację taką znajdziesz na opakowaniach, które podlegają ponownemu wykorzystaniu. Znak recyklingu umieszcza się na pudełkach, kartonach, paczkach z tworzyw sztucznych bądź aluminium. Cyfra i napis, które towarzyszyć mogą symbolowi oznaczają nazwę surowca użytego do produkcji danego opakowania.



Symbol przedstawiający człowieka wrzucającego śmieci do kosza to nic innego jak znak „dbaj o czystość”. Najczęściej pojawia się zaraz obok symbolu recyklingu. Ikona ta wzywa do wyrzucania do kosza opakowań bezpośrednio po konsumpcji ich zawartości. „Dbaj o czystość” apeluje o niezaśmiecanie środowiska naturalnego i tym samym o dbałość o swoje otoczenie. W obecności tego znaku często występować może symbol, który wzywa do zginięcia opakowania przed jego wyrzuceniem.



Zielony punkt, koło, w które wpisane są dwie zielone strzałki informuje klienta, że producent wyrobu zadbał o to, co stanie się z opakowaniem oraz że opłacił za odzyskiwanie materiału, z którego wykonano opakowanie, zlecając to specjalistycznej firmie. Jest to jeden z najczęściej i najchętniej używanych przez przedsiębiorców znaków na całym świecie. Jego obecność świadczy o tym, że dany producent bierze udział w systemie odzysku i recyklingu opakowań w swoim kraju.



Znak Aluminium – litery Alu otoczone strzałkami, oznacza, że produkt lub jego opakowanie wykonane zostało z aluminium, natomiast wszelkie opakowania do przechowywania żywności, które wcześniej nie miały z nią kontaktu muszą posiadać znak mówiący o tym, że materiały i wyroby przeznaczone są do kontaktu z żywnością.



Pozostając w tematyce spożywczej należy pamiętać o znakach, które świadczą o tym, że mamy do czynienia z „eko produktem”. Obecność takiego symbolu na produkcie informuje, iż produkt opatrzony taką etykietą jest wyprodukowany zgodnie z zasadami systemu kontroli i nadzoru dla rolnictwa ekologicznego.



Ikona z napisem „fairtrade” przekazuje komunikat, że produkt, po który sięgamy spełnia międzynarodowe kryteria etycznego handlu. Symbol ten gwarantuje, że dany produkt został wyprodukowany z poszanowaniem praw i godności pracownika w najuboższych krajach.



Oznaczenia na opakowaniach kosmetyków również dostarczają nam wielu cennych informacji. Symbol otwartego słoika mówi nam, jak długo można używać kosmetyku.



Obok lub na symbolu słoika producent podaje okres trwałości po otwarciu, czyli okres bezpiecznego stosowania kosmetyku, licząc od otwarcia, wyrażony w miesiącach. Istnieją produkty, które nie wymagają podawania okresu trwałości, ze względu na brak ryzyka pogorszenia się ich składu. Do artykułów takich należą między innymi szminki, aerozole oraz produkty jednorazowe.

Ręka na książce to symbol, który oznacza, że na dołączonej do kosmetyku ulotce zawarte są dodatkowe informacje, które zwykle nie zmieściły się na opakowaniu lub celowo zostały przeniesione na ulotkę, żeby „nie zaśmiecać” niepotrzebnie opakowania. Ulotka zwykle zawiera dane o składzie kosmetyku i ostrzeżenia związane z jego stosowaniem.



Popularny znak białego królika na tle trójkąta, to symbol, który informuje, że dany produkt, ani żaden z jego składników nie był testowany na zwierzętach. Ikona ta jest coraz rzadziej stosowana przez producentów, ponieważ obecnie testowanie produktów na zwierzętach jest zabronione.



Oznaczenie CE umieszczone na produkcie lub jego opakowaniu jest deklaracją producenta, że jego produkt spełnia wymagania dyrektyw obowiązujących w Unii Europejskiej. W praktyce oznacza to tyle, że producent poddał się wszystkim procedurom oceny przewidzianych dla danego rodzaju produktów. Symbol ten znajduje się na urządzeniach elektrycznych, zabawkach, produktach służących do ochrony indywidualnej, typu okulary słoneczne, kaski, itp.



Symbol przypominający drogowy znak zakazu, ze smutną buzią w postaci ikonki znaleźć można na zabawkach lub ich opakowaniach. Używany jest przez producentów w celu informowania konsumentów, że wyprodukowane przez niego zabawki nie nadają się dla dzieci poniżej 3 roku życia, ponieważ mogą one być dla nich niebezpieczne.



W wielu krajach zachodnich opakowania produktów zawierają informację na temat prawidłowej segregacji. U nas ten pomysł również jest forsowany od co najmniej kilku lat. Na razie jednak bez rezultatów. A szkoda – to w dużej mierze **ułatwiłoby mieszkańcom sortowanie odpadów.**

Zanim się doczekamy tego typu oznaczeń, warto przyrzeć się symbolom, które już są na opakowaniach. Nie poinformują one, do którego pojemnika należy wrzucać odpad, powiedzą jednak sporo na temat produktu albo możliwości jego utylizacji.

Symbole umieszczane na opakowaniach



ZNAK ZIELONY PUNKT. Często mylnie jest odbierany jako symbol recyklingu. A tak naprawdę oznacza, że producent sfinansował budowę i funkcjonowanie systemu odzysku odpadów.



ZNAK EKOLOGICZNY. Poświadcza on, że produkt został wytworzony zgodnie z ekologicznymi kryteriami ustalonymi przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji.



ZNAK MSC. Umieszczany jest na przetworach i konserwach rybnych. Informuje, że produkt jest certyfikowany, a ryby pochodzą z przyjaznych dla środowiska zrównoważonych połowów.



OPAKOWANIE BIODEGRADOWALNE. Znak występuje na opakowaniach, które rozkładają się podczas kompostowania. Więcej na temat tego, czy produkty biodegradowalne są przyjazne dla środowiska, możesz przeczytać [TUTAJ](#).



VEGAN. Symbol, którym mogą być oznakowane produkty spożywcze, środki czystości, ubrania, kosmetyki, a nawet usługi. Oznacza on, że do produkcji nie użyto żadnego składnika pochodzenia zwierzęcego.



ZNAK PRZEKREŚLONEGO KONTENERA. Zwykle występuje na sprzętach elektronicznych, RTV i AGD. Oznacza on, że po zużyciu produktu nie wolno wyrzucić do kosza razem z innymi odpadami, tylko należy przekazać do **punktu zbiórki elektrośmieci**.



MOŻLIWOŚĆ PONOWNEGO WYKORZYSTANIA. Tym znakiem opatrywane są produkty, które po wykorzystaniu nadają się do ponownego użycia (mogą być wielokrotnego użycia). Można go spotkać na butelkach, szklanych pojemnikach, beczkach, kontenerach i puszkach.



OZNACZENIE UMIESZCZANE NA OPAKOWANIACH PLASTIKOWYCH. To jest osobna kategoria symboli, z którymi warto się zapoznać choćby w trosce o własne zdrowie.

- 1) **PET** – wykorzystywany do produkcji jednorazowych opakowań i butelek do wody mineralnej, nie wolno używać ich ponownie!
- 2) **HDPE** – bezpieczny plastik, opakowania nadają się do ponownego użycia.
- 3) **PVC** – używa się do produkcji folii, najlepiej unikać!
- 4) **LDPE** – używany do produkcji opakowań na żywność, raczej bezpieczny.
- 5) **PP** – bezpieczny, opakowania mogą być ponownie używane.
- 6) **PS** – produkowany jest z niego styropian, unikać kontaktu z żywnością!

To tylko niektóre symbole umieszczane na opakowaniach. Ale chyba te ważniejsze z punktu widzenia ekologii, ochrony środowiska i przetwarzania odpadów.

Możecie teraz śmiało wziąć do ręki dowolny produkt w domu i sprawdzić, co mówi o nim jego opakowanie.

Rozwiąż test, zaznaczając jedną poprawną odpowiedź.

1. Na rynku popyt na towary reprezentują

- a. producenci.
- b. handlowcy.
- c. hurtownie.
- d. klienci.

2. Podaż na rynku reprezentują

- a. producenci i handlowcy.
- b. tylko producenci.
- c. tylko handlowcy.
- d. klienci.

3. Z popytem zaspokojonym mamy do czynienia wtedy, gdy

- a. towary na rynku nie zaspokajają potrzeb klientów.
- b. towary na rynku są dostosowane do potrzeb klientów.
- c. wraz ze wzrostem zamożności społeczeństwa wzrasta sprzedaż niektórych towarów.
- d. wzrasta popyt na towary, które pojawiają się na rynku tylko sezonowo.

4. Artykuły substytucyjne to

- a. artykuły komplementarne.
- b. towary, które mogą się wzajemnie zastępować.
- c. takie artykuły, które trzeba kupować jednocześnie – kupno jednego produktu powoduje, że klient musi kupić drugi.
- d. artykuły sezonowe.

5. Kto to jest akwizytor?

- a. Właściciel hurtowni.
- b. Właściciel firmy handlowej.
- c. Pośrednik między firmą, którą reprezentuje, a klientem.
- d. Ktoś, kto zajmuje się badaniem popytu.

6. Import to

- a. planowanie dostaw towarów.
- b. wywóz towarów za granicę.
- c. przywóz towarów z zagranicy.
- d. dostawa towarów transportem dostawcy.

7. Produkty pochodzące ze skupu to

- a. suszone grzyby, dziczyzna.
- b. wyroby ludowe.
- c. wyroby garmażeryjne.
- d. używane meble.

8. Dowód dostawy sporządza

- a. tylko producent.
- b. tylko hurtownie.
- c. tylko sklepy.
- d. odbiorca towaru podczas dostawy towaru.

9. Dokument Wz (wydanie zewnętrzne) najczęściej wystawia

- a. księgowy.
- b. kasjer.
- c. magazynier.
- d. właściciel sklepu.

10. Metoda organoleptyczna polega na

- a. badaniu jakości towarów w laboratorium.
- b. ocenie jakości towarów za pomocą zmysłów.
- c. pobieraniu próbek towarów do badania jakości.
- d. ważeniu i przeliczaniu towarów.

Odpowiedzi np. 1e, 2f, 3g itp.

proszę przysłać w terminie nieprzekraczalnym do 12.XI 2020 r. (czwartek)

Z dopiskiem : dla Pani Rajchel + nazwa przedmiotu

Podaję adres na który przesyłacie prace : turnus2@bcebielsko.pl